

**HUBUNGAN ANTARA MUTU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN
PASIEN RAWAT JALAN DALAM PELAYANAN KESEHATAN DI BALAI
PENGobatan PUSKESMAS BULU LOR SEMARANG TAHUN 2012**

ENNI WULANDARI

*Program Studi Kesehatan Masyarakat - S1, Fakultas
Kesehatan, Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : ofme_darkside@yahoo.com

ABSTRAK

Survei awal yang dilakukan terhadap 20 responden, 75% responden menyatakan tidak puas terhadap pelayanan rawat jalan yang disebabkan oleh waktu tunggu pasien di loket yang lama, antrian di loket yang panjang, dan saat berobat pasien jarang dilakukan pemeriksaan oleh dokter. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan dalam pelayanan kesehatan di balai pengobatan Puskesmas Bulu Lor Semarang tahun 2012.

Jenis penelitian yang digunakan adalah explanatory research, dengan pendekatan cross sectional. Pengambilan sampel dilakukan secara accidental sampling terhadap 94 responden. Data primer dikumpulkan melalui wawancara terhadap pasien dengan analisa data dengan Uji Rank Spearman.

Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar mutu pelayanan administrasi cukup baik (50%), mutu pelayanan dokter cukup baik (60,6%), mutu pelayanan obat kurang baik (69,1%). Ada hubungan antara mutu pelayanan administrasi (p value 0,0001), mutu pelayanan dokter (p value 0,003) dan mutu pelayanan obat (p value 0,037) dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan penelitian diatas, maka perlu melakukan pemantauan dan evaluasi mutu pelayanan secara rutin setiap tahun melalui survey kepuasan konsumen (penjaminan mutu), menindak lanjuti hasil survei kepuasan konsumen dan peningkatan ketrampilan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien melalui excellence service training.

Kata Kunci : Mutu pelayanan, kepuasan pasien rawat jalan

CORRELATION BETWEEN SERVICE EXCELLENCES WITH OUTPATIENTS SATISFACTION IN PUBLIC HEALTH CENTER SEMARANG 2012

ENNI WULANDARI

*Program Studi Kesehatan Masyarakat - S1, Fakultas
Kesehatan, Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : ofme_darkside@yahoo.com

ABSTRACT

From the preliminary survey conducted to 20 respondents, 75% of them stated that they are dissatisfied with outpatient service that is caused by waiting duration, long queuing, and hardly any examination by the doctors. The research was aimed to determine the correlation between service excellences with health service outpatients in Bulu Lor Health Center (Puskesmas) Semarang in 2012

It was an explanatory research with cross sectional approach. Sample was taken based on accidental sampling method to 94 respondents. Primary data was obtained through interview with the patients and analyzed using Rank Spearman Test

The result shows that most of administration service is done well (50%), the physicians serve well (60,6%), but the quality of medication is fair (69,1%). There is a correlation between administration service, physician service and medication service with patients' satisfaction.

Based on the result shown, supervision and evaluation need to be done regularly through consumer satisfaction survey, a follow-up of the consumer satisfaction survey is applied and an improvement on staff skills in providing care to patients through service excellence training is made.

Keyword : Mutu pelayanan, kepuasan pasien rawat jalan